Australian Government
Department of Health and Aged Care

निवासी अनुभव सर्वेक्षण (Residents' Experience Survey)

आवासीय वृद्ध देखभाल में रहने वाले वयोवृद्धों के लिए एक मार्गदर्शिका

www.health.gov.au/our-work/residents-experience-surveys

Hindi - हिन्दी

निवासी अनुभव सर्वेक्षण (Residents' Experience Survey) क्या है?

निवासी अनुभव सर्वेक्षण (Residents' Experience Survey), आपके वृद्ध देखभाल गृह में आपको मिलने वाली देखभाल के बारे में आपके विचारों को साझा करने का एक अवसर है।

ऑस्ट्रेलिया भर के वृद्ध देखभाल गृहों में यह सर्वेक्षण हर साल किया जाता है।

इस सर्वेक्षण का संचालन ऑस्ट्रेलियाई सरकार की ओर से एक स्वतंत्र तृतीय पक्ष सर्वेक्षण दल द्वारा किया जाता है।

निवासी अनुभव सर्वेक्षण (Residents' Experience Survey) के माध्यम से प्राप्त हुए फीडबैक का उपयोग प्रत्येक वृद्ध देखभाल गृह की सेवाओं की गुणवत्ता को वहाँ के निवासियों के दृष्टिकोण से समझने के लिए किया जाता है।

निवासी अनुभव सर्वेक्षण (Residents' Experience Survey) क्यों महत्वपूर्ण है?

आपके विचार और अनुभव हमारे लिए महत्वपूर्ण होते हैं और ये हमें आपके वृद्ध देखभाल गृह द्वारा प्रदान की गई सेवा की गुणवत्ता से सम्बन्धित बहुमूल्य जानकारी प्रदान करते हैं।

इस सर्वेक्षण के दौरान निवासियों द्वारा दिया गया समस्त फीडबैक नाम रहित रहता है। इसका मतलब है कि आपके प्रदाता को या सरकार को, आपका नाम एक हिस्सा लेने वाले व्यक्ति के रूप में नहीं बताया जाता।
वैसे भी सर्वेक्षण में आपके द्वारा दिए गए उत्तरों को किसी भी तरह से आपसे सम्बन्धित नहीं किया जाता है।

निवासियों द्वारा, निवासी अनुभव सर्वेक्षण (Residents' Experience Survey) के माध्यम से दिए गए पहचान-रहित फीडबैक को प्रत्येक वृद्ध देखभाल गृह के लिए तैयार रिपोर्ट में सम्मिलित कर दिया जाता है। इस रिपोर्ट से आपके वृद्ध देखभाल गृह को यह समझने में सहायता मिलती है कि वे कौन सा काम अच्छी तरह से कर रहे हैं और किन कामों में सुधार किया जा सकता है।

आपके फीडबैक का उपयोग आपके वृद्ध देखभाल गृह की निवासी अनुभव स्टार रेटिंग में श्रेणी निर्धारण के लिए भी किया जाता है।

स्टार रेटिंग, वयोवृद्धों, उनके परिवार जनों और देखभालकर्ताओं को गुणवत्ता की तुलना करने और वयोवृद्धों की देखभाल के बारे में निर्णय लेने में सहायता के लिए वृद्ध देखभाल गृहों के प्रदर्शन के बारे में पारदर्शिता प्रदान करती है।

सभी वृद्ध देखभाल गृहों को एक समुचित स्टार रेटिंग, और एक रेटिंग इन 4 उप-श्रेणियों हेतु दी जाती है:

- निवासियों का अनुभव
- अनुपालन
- स्टाफिंग (कर्मचारी)
- गुणवत्ता के लिए किए जाने वाले उपाय।

आप इन स्टार रेटिंग्स को माय एज्ड केयर (My Aged Care) की वेबसाइट पर 'एक प्रदाता खोजें' (Find a provider) टूल पर यहाँ देख सकते हैं:

www.myagedcare.gov.au/find-a-provider

निवासी अनुभव सर्वेक्षण (Residents' Experience Survey) में क्या-क्या प्रश्न पूछे जाते हैं?

इस सर्वेक्षण में कुल 14 प्रश्न शामिल हैं। शुरु के 12 प्रश्न लाइकर्ट स्केल वाले होते हैं (जिनमें आपको दिए गए उत्तर के विकल्पों में से एक चुनना होता है)।
इस भाग में वे प्रश्न होते हैं जिनसे आपके वृद्ध देखभाल गृह में आपको मिलने वाली देखभाल के बारे में आपकी राय समझने का प्रयास किया जाता है।

आपको आसान और स्पष्ट रूप से लिखित उत्तरों के समूह, जैसे कि 'हमेशा', 'ज़्यादातर', 'कभी-कभी' और 'कभी नहीं' में से एक उत्तर चुनने के लिए कहा जाएगा।

अंतिम 2 प्रश्न खुला उत्तर देने के लिए हैं जिनमें आप अपने विचारों को और अधिक विस्तार से बता सकते हैं।

12 लाइकर्ट स्केल प्रश्न इस प्रकार हैं:

1. क्या कर्मचारी आपसे सम्मानपूर्ण व्यवहार करते हैं?
2. क्या आप यहाँ सुरक्षित महसूस करते/ती हैं?
3. क्या इस स्थल का संचालन अच्छे ढंग से किया जाता है?
4. क्या आपको अपनी ज़रूरत के अनुसार देखभाल मिलती है?
5. क्या कर्मचारी जानते हैं कि वे क्या कर रहे हैं?
6. क्या आपको इस बात के लिए प्रोत्साहित किया जाता है कि आप हो सके उतना काम अपने लिए ख़ुद करें?
7. क्या कर्मचारी आपको चीज़ें समझाते हैं?
8. क्या आपको यहाँ का खाना पसंद आता है?
9. जब आप कर्मचारियों के सामने कोई बात रखते हैं तो क्या वे आपको वापस बताते हैं कि उस बारे में क्या प्रगति हुई है?
10. क्या कर्मचारी विनम्र और ध्यान रखने वाले हैं?
11. क्या आप अपनी दैनिक गतिविधियों के बारे में अपनी बात कह सकते/ती हैं?
12. आपके द्वारा किसी अन्य व्यक्ति को इस आवासीय वृद्ध देखभाल गृह की सिफारिश करने की कितनी संभावना है?

2 खुले उत्तर वाले प्रश्न इस प्रकार हैं:

13. आपके विचार से इस सेवा की सबसे अच्छी बात क्या है?
14. इस सेवा स्थल पर आप जिस एक चीज़ में सुधार की सलाह देंगे वो क्या है?

निवासी अनुभव सर्वेक्षण (Residents' Experience Survey) कौन करता है?

वृद्ध देखभाल क्षेत्र में सुधार के बारे में जब जनता की राय जानी गई थी, तब वयोवृद्धों ने बताया था कि वे अपने वृद्ध देखभाल प्रदाता या सीधे सरकार को अपना फीडबैक देने की बजाय, किसी स्वतंत्र तृतीय पक्ष को फीडबैक देने में ज़्यादा सहज महसूस करते हैं।

ऑस्ट्रेलियाई सरकार लोगों की इस पसंद का सम्मान करती है और सरकार ने निवासी अनुभव सर्वेक्षण (Residents' Experience Survey) के प्रबंधन का काम एक योग्य और कुशल बाहरी तृतीय पक्ष को सौंपा है।

इस सर्वेक्षण को करने वाले दलों के व्यक्ति:

- वयोवृद्धों के साथ काम करने के लिए योग्यता प्राप्त हैं
- उनका पुलिस चैक हो चुका है
- उनका COVID-19 और इंफ्लुएंजा का टीकाकरण हो चुका है।

निवासी अनुभव सर्वेक्षण (Residents' Experience Survey) कब होता है?

निवासी अनुभव सर्वेक्षण (Residents' Experience Survey) ऑस्ट्रेलियाई सरकार द्वारा निधिबद्ध सभी वृद्ध देखभाल गृहों में हर साल फरवरी और अक्तूबर के बीच होता है।

इस सर्वेक्षण को पूरा करने में 10 से 30 मिनट तक का समय लग सकता है।

निवासियों द्वारा हिस्सा लेने के बारे में चरण-दर-चरण मार्गदर्शिका।

इस निवासी अनुभव सर्वेक्षण (Residents' Experience Survey) को करने वाली टीम आपके वृद्ध देखभाल गृह में आने के लिए एक उचित दिन की व्यवस्था करने हेतु आपके वृद्ध देखभाल प्रदाता के साथ मिलकर काम करती है।

आपके देखभाल गृह के कर्मचारी आपको और आपके परिवार जनों या देखभालकर्ता को इस काम के लिए निर्धारित तारीख़ के बारे में बता देंगे।

वे जिस दिन आएँगे उस दिन आप अपेक्षा कर सकते हैं कि:

1. **सर्वेक्षण दल आपके देखभाल गृह के लगभग 10 प्रतिशत निवासियों को इसमें हिस्सा लेने के लिए बुलाएगा।**

2. **अगर सर्वेक्षण दल का कोई सदस्य आपको चुनता है, तो वह:**
   - अपना परिचय देगा
   - सर्वेक्षण का उद्देश्य बताएगा
   - इसमें हिस्सा लेने के लिए आपकी सहमति माँगेगा।

3. अगर आप इसमें हिस्सा लेने के लिए सहमत हो जाते/ती हैं, तो आपकी सहमति की पुष्टि करने के लिए आपसे कुछ प्रश्न पूछे जाएँगे। इसके बाद आपको व्यक्तिगत रूप से इस सर्वेक्षण पूरा करने के लिए बुलाया जाएगा। इसमे 10 से 30 मिनट तक का समय लग सकता है।

   इस सर्वेक्षण के दौरान वृद्ध देखभाल गृह के कर्मचारी उपस्थित नहीं रहेंगे। अगर आप चाहें तो अपने परिवार के किसी सदस्य या दोस्त को उस समय आपके पास उपस्थित रहने के लिए बुला सकते/ती हैं।

4. सर्वेक्षण करने वाले दल का सदस्य आपके उत्तरों को सीधे किसी लैपटॉप या इसके समान किसी अन्य यंत्र में दर्ज करेगा।

   इसमें हिस्सा लेना स्वैच्छिक है इसलिए आप सर्वेक्षण की प्रक्रिया के दौरान किसी भी समय इसमें हिस्सा लेने से मना कर सकते/ती हैं और दर्ज किए गए उत्तरों को डिलिट कर दिया जाएगा।

5. **सर्वेक्षण करने वाला दल इसमें हिस्सा लेने मे आपकी सहायता के लिए दुभाषिए या किसी अन्य समर्थन (सपोर्ट) की व्यवस्था कर सकता है।**

   अगर इस सर्वेक्षण के बारे में आपके कोई सवाल हैं तो कृपया अपने वृद्ध देखभाल गृह के कर्मचारियों से बात करें।

अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न

मैं अपना फीडबैक साझा करने के लिए इच्छुक हूँ। क्या मैं हिस्सा लेने के लिए अपना नाम दर्ज करवा सकता/ती हूँ?

भागीदारों को बिना किसी क्रम के चुना जाता है। इससे यह सुनिश्चित होता है कि सभी को निवासी अनुभव सर्वेक्षण (Residents' Experience Survey) में हिस्सा लेने का समान अवसर मिले। इससे भागीदारों की निजता (प्राइवेसी) तथा किसी भी तरह के संभावित पक्षपात से बचाव में भी सहायता मिलती है।

क्या मैं हिस्सा लेने के निमंत्रण को अस्वीकार कर सकता/ती हूँ?

हाँ, आप इसे अस्वीकार कर सकते/ती हैं? सर्वेक्षण दल के सदस्य द्वारा दर्ज किए गए किन्हीं भी उत्तरों को डिलिट कर दिया जाएगा और किसी अन्य निवासी को निमंत्रण भेजा जाएगा।

क्या मैं अपने परिवार के किसी सदस्य या दोस्त से उस दिन मेरी सहायता करने के लिए पूछ सकता हूँ?

हाँ, सर्वेक्षण के दौरान आपके परिवार के किसी सदस्य या दोस्त का व्यक्तिगत रूप से वहाँ उपस्थित रहकर या फ़ोन पर आपकी सहायता करने के लिए स्वागत है।

क्या मैं किसी अन्य व्यक्ति को मेरी जगह सर्वेक्षण में हिस्सा लेने के लिए कह सकता/ती हूँ?

हालाँकि सीधे निवासियों से उनकी बात सुनना हमारी प्राथमिकता है, लेकिन हम यह भी मानते हैं कि हमेशा ऐसा होना संभव नहीं है। इसलिए कोई प्रतिनिधि (मुख्तार) आपकी तरफ से हिस्सा ले सकता है।

परिवार का कोई सदस्य या दोस्त मुख्तार बन सकता है, जैसे कि पॉवर ऑफ़ अटॉर्नी में नामांकित कोई व्यक्ति और/या अभिभावक, जो आपकी तरफ से बोलने में समर्थ है।

अगर हिस्सा लेने के बारे में मेरा मन बदल जाए तो क्या होता है?

आप किसी भी समय अपना मन बदल सकते/ती हैं। अगर आप सर्वेक्षण के दौरान इसमें हिस्सा नहीं लेने का निर्णय लेते/ती हैं, तो कृपया सर्वेक्षण दल के सदस्य को बता दें। दर्ज किया जा चुका कोई भी उत्तर डिलिट कर दिया जाएगा।

आप सुध-बुध की कमी वाले लोगों को हिस्सा लेने में कैसे सहयोग दे रहे हैं?

इस सर्वेक्षण की रचना सभी निवासियों को उनकी आवाज़ सुने जाने के उनके अधिकारों का प्रयोग करने में सहायता के लिए और उन्हें अपनी देखभाल के बारे में फीडबैक देने के अवसर देने के लिए की गई है। इसमें सुध-बुध की कमी वाले लोग भी शामिल हैं। यह विशेष रूप से महत्वपूर्ण है क्योंकि वृद्ध देखभाल गृहों में रह रहे वयोवृद्धों में से आधे से भी ज़्यादा किसी न किसी प्रकार की सुध-बुध की कमी के साथ जीवन बिता रहे हैं।

सर्वेक्षण करने वाला दल सुध-बुध की कमी वाले लोगों के साथ काम करने में अनुभवी है ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि ऐसे व्यक्ति सर्वेक्षण की प्रक्रिया में अर्थपूर्ण ढंग से शामिल हो सकें। अगर कोई व्यक्ति सक्रिय रूप से हिस्सा लेने में असमर्थ है, तो कोई प्रतिनिधि (मुख्तार) उस व्यक्ति की आवाज़ बनकर काम कर सकता है।

आप साँस्कृतिक और भाषाई रूप से विविध निवासियों को भाग लेने के लिए कैसे सहयोग दे रहे हैं?

इस सर्वेक्षण को निवासियों की आवश्यकताओं के अनुसार समावेशी और संवेदनशील सर्वेक्षण के रूप में तैयार किया गया है। इसमें यह सुनिश्चित करना शामिल है कि सर्वेक्षण करने वाले दल के सदस्य विभिन्न पृष्ठभूमि वाले वयोवृद्धों से उचित तरीके से बातचीत करने के लिए योग्य हों।

भाषाई दुभाषियों की व्यवस्था की जा सकती है, और कुछ परिस्थितियों में निवासी की तरफ से सर्वेक्षण पूरा करने के लिए नामांकित प्रतिनिधि से संपर्क किया जा सकता है।

सर्वेक्षण के बाद मेरे फीडबैक के साथ क्या किया जाएगा?

निवासी के फीडबैक का आपके प्रदाता के लिए निवासी अनुभव रिपोर्ट (Residents' Experience Report) में संक्षिप्त विवरण प्रस्तुत किया जाता है।
इस रिपोर्ट में संक्षेप में यह बताया जाता है कि निवासियों के अनुसार उनका प्रदाता कौन से काम अच्छी तरह से कर रहा है और किन कामों में सुधार किया जा सकता है।

इस सर्वेक्षण के आंकड़े आपके वृद्ध देखभाल गृह की निवासी अनुभव स्टार रेटिंग में श्रेणी निर्धारण के लिए भी जानकारी उपलब्ध करवाते हैं।

स्टार रेटिंग, वयोवृद्धों, उनके परिवार जनों और देखभालकर्ताओं को वयोवृद्धों की देखभाल के बारे में तुलना करने और निर्णय लेने में सहायता के लिए वृद्ध देखभाल गृहों के प्रदर्शन के बारे में पारदर्शिता प्रदान करती है।

निवासी अनुभव रेटिंग आपके वृद्ध देखभाल गृह की समुचित स्टार रेटिंग का 33 प्रतिशत हिस्सा होती है।

आप अपने वृद्ध देखभाल गृह की स्टार रेटिंग माय एज्ड केयर (My Aged Care) वेबसाइट **www.myagedcare.gov.au/find-a-provider** पर 'एक प्रदाता खोजें (Find a Provider)' टूल के माध्यम से देख सकते/ती हैं।

मेरी निजता (प्राइवेसी) को कैसे सुरक्षित रखा जाता है?

इस सर्वेक्षण में आपकी भागीदारी नाम रहित रहती है। इसका मतलब है कि आपके फीडबैक को आपके नाम, या पहचान बताने वाली किसी अन्य चीज़ से नहीं जोड़ा जाता है।

आपका फीडबैक गोपनीय रहता है और इसे आपके प्रदाता या ऑस्ट्रेलियाई सरकार के साथ तब तक साझा नहीं किया जात जब तक कि इसे पहचान रहित न कर दिया गया हो।

यही कारण है कि हमें कुल निवासियों में से कम से कम 10 प्रतिशत द्वारा हिस्सा लिए जाने की ज़रुरत होती है। इसका मतलब यह है कि फीडबैक को पहचान रहित करने के लिए पर्याप्त भागीदार हों।

अपनी देखभाल के बारे में मेरी कुछ चिंताएँ हैं। मैं क्या कर सकता/ती हूँ?

अगर आपको अपनी देखभाल के बारे में कुछ चिंताएँ हों, तो आप:

- सीधे अपने वृद्ध देखभाल गृह के कर्मचारियों के सामने अपनी चिंताएँ व्यक्त कर सकते/ती हैं।
- वृद्ध देखभाल गुणवत्ता एवम् सुरक्षा आयोग (Aged Care Quality and Safety Commission) से **1800 951 822** पर फ़ोन से या आपके राज़धानी शहर में GPO Box 9819, पर पत्र लिखकर संपर्क कर सकते/ती हैं। अधिक जानकारी के लिए **www.agedcarequality.gov.au** पर जा सकते/ती हैं।
- ओल्डर परसन्स एडवोकसी नैटवर्क (ओपीएएन) से संपर्क कर सकते/ती हैं जो वयोवृद्ध व्यक्तियों, उनके परिवार जनों, और प्रतिनिधियों को एडवोकेसी (पक्ष-समर्थन) सेवाएँ निःशुल्क प्रदान करता है। **1800 700 600** पर फ़ोन करें या **www.opan.org.au** पर जाएँ।

मुझे और अधिक जानकारी कहाँ से मिल सकती है?

निवासी अनुभव रिपोर्ट (Residents' Experience Report) के बारे में और अधिक जानकारी के लिए, यह क्यूआर कोड स्कैन करें या इस वेबसाइट पर जाएँ:

www.health.gov.au/our-work/residents-experience-surveys

DT0004002 - V4DEC2023